

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Visi Perusahaan.....	9
2.3 Misi Perusahaan.....	9
2.4 Lingkup Bidang Usaha.....	10
2.5 Tantangan Bisnis.....	11
2.6 Struktur Perusahaan.....	13
2.7 Sumber Daya Perusahaan.....	14
2.8 Konsep Dasar Pengetahuan Bahasa Inggris.....	14

BAB III. KONSEP STRATEGI

3.1 Konsep Strategi.....	16
3.2 Konsep Manajemen Strategis.....	17
3.3 Tahap-tahap Manajemen strategis.....	17
3.4 Jasa.....	18
3.5 Konsep Pemasaran.....	21
3.6 Analisis Bersaing Menurut Michael Porter.....	26
3.7 Alat untuk Menganalisa Strategi.....	29
3.8 Kerangka Pemikiran.....	41

BAB IV. PENDEKATAN PERENCANAAN STRATEGIS

4.1 Pengumpulan informasi.....	42
--------------------------------	----

4.2 Informasi yang diperlukan.....	42
4.3 Sumber informasi.....	43
4.4 Metode Pengumpulan Informasi.....	43
4.5 Pendekatan Perencanaan Strategis.....	44
4.6 Bagan alur perencanaan strategis.....	48
BAB V. ANALISIS DATA	
5.1 Proses Identifikasi dan Analisis Stakeholder.....	50
5.2 Analisis Eksternal.....	51
5.3 Analisis Persaingan.....	74
5.4 Analisis Internal.....	80
BAB VI. RENCANA STRATEGI	
6.1 Perumusan Sasaran.....	84
6.2 Perumusan Strategi.....	86
6.3 Rencana Tindakan Strategik.....	98
BAB VII. REKOMENDASI BAGI MANAJEMEN.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	104
RIWAYAT HIDUP.....	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA